

# NORMA TÉCNICA COLOMBIANA

**NTC-ISO  
9001**

2008-11-14

## SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS



E: QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS. REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA: esta norma es idéntica (IDT) a la norma  
ISO 9001:2008 (traducción oficial)

DESCRIPTORES: gestión de la calidad; sistema de la  
calidad; gestión por procesos;  
administración de la calidad.

I.C.S.: 03.120.10

— Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) —  
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

prohibida su reproducción

Tercera actualización  
Editada 2008-11-18

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

## PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993.

**ICONTEC** es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

La NTC-ISO 9001 (Tercera actualización) fue ratificada por el Consejo Directivo de 2008-11-14.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico 10 Gestión y Aseguramiento de la Calidad.

AGENCIA PRESIDENCIAL PARA LA  
ACCIÓN SOCIAL Y LA COOPERACIÓN  
INTERNACIONAL - ACCIÓN SOCIAL  
ALFA SERVICIOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL  
ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO  
-ALMAGRARIO- S.A.  
ALPINA PRODUCTOS ALIMENTICIOS S.A.  
ALTHVIZ Y CÍA. CONSULTORES LTDA.  
AMCOR PET PACKING DE COLOMBIA S.A.  
ASINAL LTDA.  
ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA CALIDAD  
Y LA COMPETITIVIDAD LTDA. -ASTEQ-  
BÁSCULAS CONTINENTAL  
BUREAU VERITAS CERTIFICACIÓN  
C.I. DISAN S.A.  
CAJAS Y SUPLEMENTOS CAMPO ELÍAS  
LÓPEZ  
CÁMARA DE COMERCIO DE CALI  
CABLES DE ENERGÍA Y DE  
TELECOMUNICACIONES S.A.  
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR  
-COMFENALCO- SANTANDER  
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR  
-COMPENSAR-  
CHALLENGER S.A.

COMPAÑÍA COLOMBIANA DE CERÁMICAS  
S.A. -COLCERÁMICA-  
CONCALIDAD LTDA.  
CONCONCRETO S.A.  
COOPERATIVA COLANTA LTDA.  
COOPERATIVA VIGILANTES STARCOOP  
LTDA.  
CORPORACIÓN EDUCATIVA MINUTO DE  
DIOS -CEMID-  
CORPORACIÓN DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
PARA EL DESARROLLO DE LA INDUSTRIA  
NAVAL, MARÍTIMA Y FLUVIAL  
CSG LTDA.  
ECOPETROL S.A.  
ECSI S.A.  
ENZIPAN DE COLOMBIA LTDA.  
EXPRESS DEL FUTURO S.A.  
FÁBRICA DE HARINAS DE  
CENTROAMÉRICA S.A. -ACASA-  
CODENSA S.A. ESP  
COLEGIO GIMNASIO FEMENINO

FÉNIX SOLUCIONES AMBIENTALES LTDA.  
FLEXO SPRINGS S.A.  
G Y G SUCESORES LTDA.  
GASES DEL LLANO S.A. E.S.P.

GEOMATRIX S.A.  
GRUPO ACCIÓN PLUS  
GRUPO SIS LTDA. - SERVICIOS INTEGRALES  
DE SOAT

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

HOLCIM COLOMBIA S.A.  
ICOLLANTAS MICHELIN  
INDUSTRIA DE ALIMENTOS ZENÚ S. A.  
INLAC COLOMBIA  
INTERTEK INTERNATIONAL LIMITED  
INVERSIONES FARPEG & CÍA LTDA.  
LAFAYETTE S.A.  
LEXCO S.A.  
PARQUES Y FUNERARIAS S.A.  
-JARDINES DEL RECUERDO  
PROFESIONALES EN DEPORTE  
-PRODEPORT LTDA.  
PROFESIONAL INDEPENDIENTE - MARÍA  
DEL ROSARIO VELÁSQUEZ R  
PRODUCTOS ALIMENTICIOS DORIA S.A.  
PROVEEDORA METALMECÁNICA LTDA.

QMS ASESORES  
QUALITAS INGENIERÍA LTDA.  
SENA CENTRO DE GESTIÓN DE CALIDAD  
SGS COLOMBIA  
SHELL COLOMBIA S.A.  
SIKA COLOMBIA S. A  
SIEMENS S.A.  
SMS CALIDAD & PROCEDIMIENTOS  
SOANSES LTDA.  
TECNICONTROL S.A.  
TECNISEG LTDA.  
TELEFÓNICA MÓVILES DE COLOMBIA S.A.  
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
UNIVERSIDAD MANUELA BELTRÁN  
VEHIVALLE S.A.

Además de las anteriores, en consulta pública el proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

DE BOGOTÁ -ETB-

ACERÍAS DE CALDAS S.A.  
ACUAVIVA S.A. E.S.P  
ACUEDUCTO DE BOGOTÁ  
AGUILAR CONSTRUCCIONES S.A.  
ALCALDÍA DE MONTENEGRO  
ARMADA NACIONAL  
ASOPESAJE  
ATENCIÓN TÉCNICA EN CALIDAD LTDA.  
AUDIFARMA S.A.  
AUTO AIRES S..A.  
AVON  
BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A.  
C&G CONTROL Y GESTIÓN EMPRESARIAL  
LTDA.  
C.I. DE AZÚCARES Y MIELES S.A.  
CENTRORIENTE S.A.  
CIDET  
CINSET  
CLÍNICA DE OCCIDENTE S.A.  
COLMENA RIESGOS PROFESIONALES  
COMFAMA  
CONFAMILIARES  
CONFECCIONES INFANTILES CONSTANCITA  
CONHYDRA S.A. E.S.P  
CONSULTORES ASOCIADOS LTDA.  
COOTRALSER – FABRICATO  
CORPORACIÓN SIGA  
COTECNA  
CREDIBANCO  
CRÉDIBANCO VISA  
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES

ENERGÍA ANDINA  
ENLACE OPERATIVO  
ESCUELA COLOMBIANA DE INGENIERÍA  
EXTRUCOL  
F&P LTDA.  
FRIGORÍFICO GUADALUPE S.A.  
G2 CONSULTORES  
GALÁN Y GALÁN  
GCO SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL  
S.A.  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA LTDA.  
GESTIONARTE CONSULTORES  
HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD  
HOSPITAL SAN VICENTE E.S.E DE  
MONTENEGRO  
IC GAYCO S.A.  
IGI LTDA.

INCOLÁCTEOS  
INDUSTRIA DE HARINAS TULÚA  
INDUSTRIA PARA LABORATORIOS S.A.  
INDUSTRIAS VANYPLAS S.A.  
INGETEKNA CONSULTORES LTDA  
LUMINEX S.A.  
MARQUES Y URIZA LTDA.  
MATPEL DE COLOMBIA S.A.  
METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.  
MORELIA  
MULTIDIMENSIONALES  
MURALLA SEGURIDAD LTDA.  
NAZA S.A.  
OCCIDENTAL DE COLOMBIA  
OMEGA ENERGY COLOMBIA

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

OMNIAMBIENTE LTDA.  
OSJ DE COLOMBIA  
ORGANIZACIÓN TERPEL  
PARTNERS SYSTEM TECHNOLOGICAL  
OUTSOURCING  
PLÁSTICOS Y METALES RECICLABLES  
LTDA.  
PREVICAR S.A.  
PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD E.U.  
PROENGRAF LTDA.  
PROYECTANDO - ASESORÍAS EN  
GESTIÓN ORGANIZACIONAL LTDA.  
PROYECTOS INTEGRALES LTDA.  
QMC LATINOAMÉRICA  
QUALITY SYSTEMS INTERNATIONAL &  
CÍA LTDA.  
REDES HUMANAS LTDA.

SCHRADER CAMARGO S.A.  
SECRETARÍA DE HACIENDA  
SERVIMETERS S.A.  
SOLDADURAS WEST ARCO LTDA.  
SOLETANCHE BACHY CIMAS S.A.  
SUINCOL LTDA.  
SUPERPOLO S.A.  
TOCA FLOWERS  
UNIMUJER  
UNIVERSIDAD AGRARIA  
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA  
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
UNIVERSIDAD DEL VALLE  
UNIVERSIDAD DEL VALLE-SEDE BUGA  
UNIVERSIDAD LIBRE

**ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**

ÍNDICE

Página

PRÓLOGO

PRÓLOGO DE LA VERSIÓN EN ESPAÑOL

INTRODUCCIÓN.....i

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....1

1.1 GENERALIDADES .....1

1.2 APLICACIÓN.....1

2. REFERENCIAS NORMATIVAS .....2

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....2

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....2

4.1 REQUISITOS GENERALES.....2

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....3

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....4

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....4

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE .....5

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD .....5

5.4 PLANIFICACIÓN .....5

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....6

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....6



---

---

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

	Página
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....</b>	<b>7</b>
<b>6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.....</b>	<b>7</b>
<b>6.2 RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>7</b>
<b>6.3 INFRAESTRUCTURA .....</b>	<b>8</b>
<b>6.4 AMBIENTE DE TRABAJO .....</b>	<b>8</b>
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....</b>	<b>8</b>
<b>7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....</b>	<b>8</b>
<b>7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....</b>	<b>9</b>
<b>7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.....</b>	<b>10</b>
<b>7.4 COMPRAS.....</b>	<b>12</b>
<b>7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>12</b>
<b>7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....</b>	<b>14</b>
<b>8.1 GENERALIDADES .....</b>	<b>14</b>
<b>8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME .....</b>	<b>16</b>
<b>8.4 ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>17</b>
<b>8.5 MEJORA.....</b>	<b>17</b>
<b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO A (Informativo)</b>	
<b>CORRESPONDENCIA ENTRE LA NORMA ISO 9001:2008 Y LA</b>	
<b>NORMA ISO 14001:2004.....</b>	<b>19</b>
<b>ANEXO B (Informativo)</b>	
<b>CAMBIOS ENTRE LA NORMA ISO 9001:2000 Y LA NORMA ISO 9001:2008.....</b>	<b>24</b>

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

### PRÓLOGO

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75 % de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO 9001 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176  
*aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 2, *Sistemas de la calidad*.

*Gestión y*

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004.

Los detalles de los cambios entre la tercera edición y esta cuarta edición se muestran en el Anexo B.

---

---

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

### PRÓLOGO DE LA VERSIÓN EN ESPAÑOL

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Group* (STTG) del Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estado Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 STTG viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

---

# **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

## **INTRODUCCIÓN**

### **0.1 GENERALIDADES**

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,
- b) sus necesidades cambiantes,
- c) sus objetivos particulares,
- d) los productos que proporciona,
- e) los procesos que emplea,
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

### **0.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL



## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

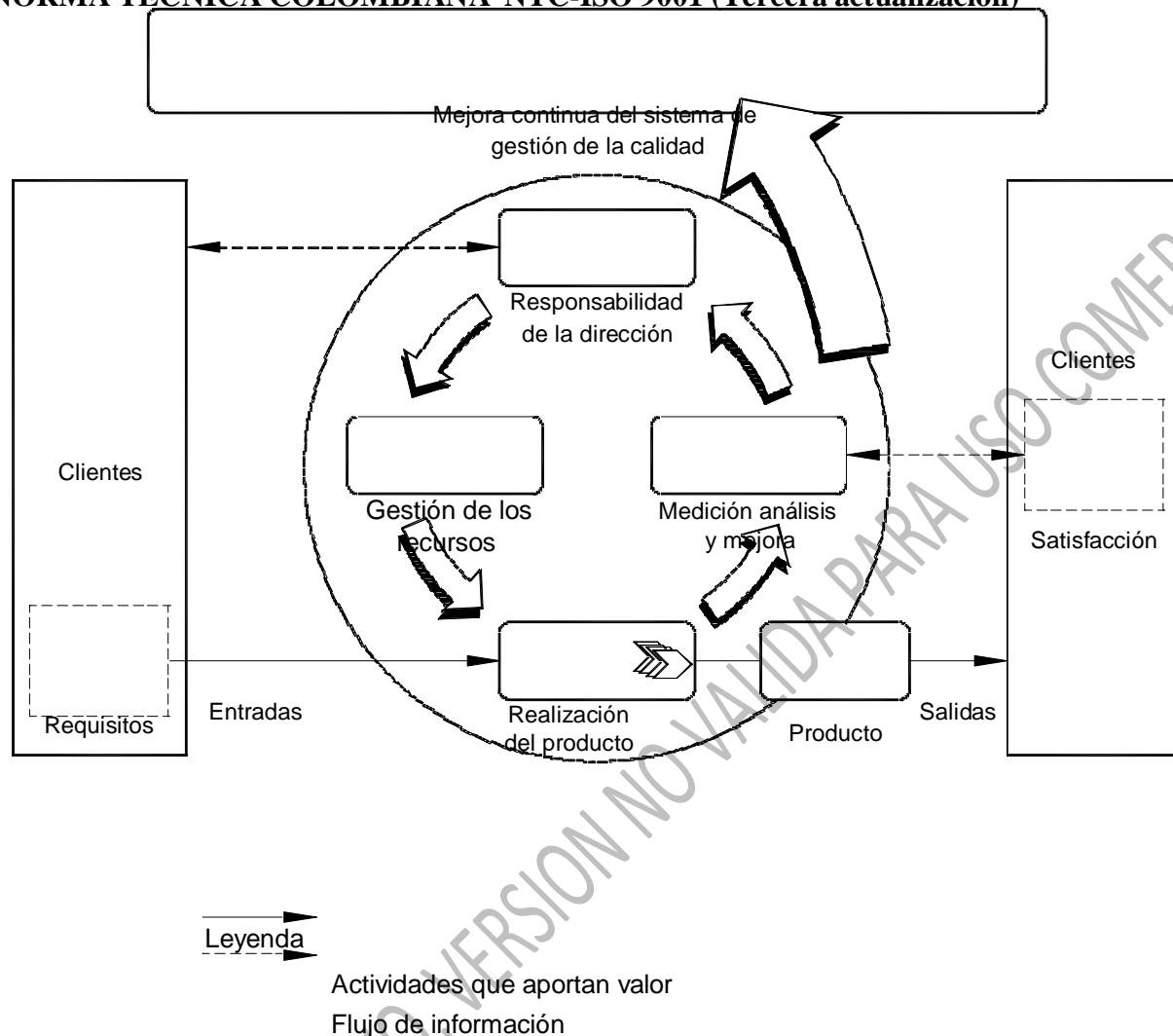


Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

### 0.3 RELACIÓN CON LA NORMA ISO 9004

Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

### **0.4 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN**

Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. El Anexo A muestra la correspondencia entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

# **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

## **SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS**

### **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

#### **1.1 GENERALIDADES**

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

NOTA 1 En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a:

- a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él
- b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del producto.

#### **1.2 APLICACIÓN**

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

### **2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

### **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Para el propósito de este documento, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

A lo largo del texto de esta Norma Internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

### **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

#### **4.1 REQUISITOS GENERALES**

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL



---

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

NOTA 1 Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del producto, la medición, el análisis y la mejora.

NOTA 2 Un "proceso contratado externamente" es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado del control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,
- c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.

### 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

#### 4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y
- d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

NOTA 1 Cuando aparece el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.

NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades,
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

#### 4.2.2 Manual de la calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

### **4.2.3 Control de los documentos**

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

### **4.2.4 Control de los registros**

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables

## **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

### **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

### **5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD**

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

### **5.4 PLANIFICACIÓN**

#### **5.4.1 Objetivos de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

#### **5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad**

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

### **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

#### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

#### **5.5.2 Representante de la dirección**

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

#### **5.5.3 Comunicación interna**

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### **5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

#### **5.6.1 Generalidades**

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

#### **5.6.2 Información de entrada para la revisión**

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- d)
- a)
- b)
- c)

los resultados de el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,  
auditorías, el estado de las acciones correctivas y preventivas,

la  
retroalimentación  
del cliente,



---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

### **5.6.3 Resultados de la revisión**

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos,
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

### **6.2 RECURSOS HUMANOS**

#### **6.2.1 Generalidades**

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.

#### **6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia**

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,
- b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus

actividades y de calidad, y  
cómo contribuyen  
al logro de los  
objetivos de la

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

### **6.3 INFRAESTRUCTURA**

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

### **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

**NOTA** El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

## **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,
- b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo,
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

**NOTA 1** Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse plan de la calidad.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

NOTA 2 La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

### **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

#### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

La organización debe determinar:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto, y
- d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega incluyen, por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

#### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) están definidos los requisitos del producto,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

#### **7.2.3 Comunicación con el cliente**

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación

con los clientes, relativas a:

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

### **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

#### **7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo**

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

**NOTA** La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.

#### **7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo**

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada deben revisarse para comprobar que sean adecuados. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

#### **7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo**

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL



---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

NOTA La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.

### **7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo**

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para:

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

### **7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo**

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

### **7.3.6 Validación del diseño y desarrollo**

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

### **7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo**

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

### **7.4 COMPRAS**

#### **7.4.1 Proceso de compras**

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

#### **7.4.2 Información de las compras**

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- b) los requisitos para la calificación del personal, y
- c) los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

#### **7.4.3 Verificación de los productos comprados**

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

### **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

#### **7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio**

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición,

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) la revalidación.

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

### **7.5.4 Propiedad del cliente**

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4).

NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

### **7.5.5 Preservación del producto**

La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

### **7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) estar identificado para poder determinar su estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

**NOTA** La confirmación de la capacidad del software para satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL



---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

- a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

### **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **8.2.1 Satisfacción del cliente**

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

**NOTA** El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

#### **8.2.2 Auditoría interna**

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

**NOTA** Véase la Norma ISO 19011 para orientación.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

**NOTA** Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### **8.2.4 Seguimiento y medición del producto**

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

## **8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente;
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de

cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

### **8.4 ANÁLISIS DE DATOS**

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 8.2.4),
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y
- d) los proveedores (véase 7.4).

### **8.5 MEJORA**

#### **8.5.1 Mejora continua**

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

#### **8.5.2 Acción correctiva**

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

### **8.5.3 Acción preventiva**

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL



# NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

## ANEXO A (Informativo)

### CORRESPONDENCIA ENTRE LA NORMA ISO 9001:2008 Y LA NORMA ISO 14001:2004

Tabla A.1 Correspondencia entre la Norma ISO 9001		2008 y la Norma 14001:2004	
ISO 9001:2008			ISO 14001:2004
Introducción (título solamente)			Introducción
Generalidades	0.1		
Enfoque basado en procesos	0.2		
Relación con la Norma ISO 9004	0.3		
Compatibilidad con otros sistemas de gestión	0.4		
Objeto y campo de aplicación (título solamente)	1.	1.	Objeto y campo de aplicación
Generalidades	1.1		
Aplicación	1.2		
Referencias normativas	2.	2.	Normas para consulta
Términos y definiciones	3.	3.	Términos y definiciones
Sistema de gestión de la calidad (título solamente)	4.	4.	Requisitos del sistema de gestión ambiental (título solamente)
Requisitos generales	4.1	4.1	Requisitos generales
Requisitos de la documentación (título solamente)	4.2		
Generalidades	4.2.1	4.4.4	Documentación
Manual de la calidad	4.2.2		
Control de los documentos	4.2.3	4.4.5	Control de documentos
Control de los registros	4.2.4	4.5.4	Control de los registros
Responsabilidad de la dirección (título solamente)	5.		
Compromiso de la dirección	5.1	4.2	Política ambiental
		4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Enfoque al cliente	5.2	4.3.1	Aspectos ambientales
		4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos
		4.6	Revisión por la dirección
Política de la calidad	5.3	4.2	Política ambiental
Planificación (título solamente)	5.4	4.3	Planificación (título solamente)
Objetivos de la calidad	5.4.1	4.3.3	Objetivos, metas y programas
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	4.3.3	Objetivos, metas y programas
Responsabilidad, autoridad y comunicación (título solamente)	5.5		
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	4.1	Recursos generales
		4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Representante de la dirección	5.5.2	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Comunicación interna	5.5.3	4.4.3	Comunicación
Revisión por la dirección (título solamente)	5.6		

Re Continúa...

visión por

la

dirección

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla A.1 Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma 14001:2004 (Continuación)			
ISO 9001:2008			ISO 14001:2004
Generalidades	5.6.1	4.6	Revisión por la dirección
Información de entrada para la revisión	5.6.2	4.6	Revisión por la dirección
Resultados de la revisión	5.6.3	4.6	Revisión por la dirección
Gestión de los recursos (título solamente)	6.		
Provisión de recursos	6.1	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Recursos humanos (título solamente)	6.2		
Generalidades	6.2.1	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia
Competencia, formación y toma de conciencia	6.2.2	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia
Infraestructura	6.3	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Ambiente de trabajo	6.4		
Realización del producto (título solamente)	7	4.4	Implementación y operación (título solamente)
Planificación de la realización del producto	7.1	4.4.6	Control operacional
Procesos relacionados con el cliente (título solamente)	7.2		
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1	4.3.1	Aspectos ambientales
		4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos
		4.4.6	Control operacional
Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2	4.3.1	Aspectos ambientales
		4.4.6	Control operacional
Comunicación con el cliente	7.2.3	4.4.3	Comunicación
Diseño y desarrollo (título solamente)	7.3		
Planificación del diseño y desarrollo 7.3.1		4.4.6	Control operacional
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	4.4.6	Control operacional
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	4.4.6	Control operacional
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	4.4.6	Control operacional
Verificación del diseño y desarrollo 7.3.5		4.4.6	Control operacional
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	4.4.6	Control operacional
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	4.4.6	Control operacional
Compras (título solamente)	7.4		
Proceso de compras	7.4.1	4.4.6	Control operacional
Información de las compras	7.4.2	4.4.6	Control operacional
Verificación de los productos comprados 7.4.3		4.4.6	Control operacional
Producción y prestación del servicio (título solamente)	7.5		
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	4.4.6	Control operacional
Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio			Identificación y trazabilidad

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla A.1 Correspondencia entre la Norma ISO 9001:2008 y la Norma 14001:2004 (Continuación)			
ISO 9001:2008			ISO 14001:2004
Propiedad del cliente	7.5.4		
Preservación del producto	7.5.5	4.4.6	Control operacional
Control de los equipos de seguimiento y de medición	7.6	4.5.1	Seguimiento y medición
Medición, análisis y mejora (título solamente)	8.	4.5	Verificación (título solamente)
Generalidades	8.1	4.5.1	Seguimiento y medición
Seguimiento y medición (título solamente)	8.2		
Satisfacción del cliente	8.2.1		
Auditoría interna	8.2.2	4.5.5	Auditoría interna
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	4.5.1	Seguimiento y medición
		4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal
Seguimiento y medición del producto	8.2.4	4.5.1	Seguimiento y medición
		4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal
Control del producto no conforme	8.3	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias
		4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
Análisis de datos	8.4	4.5.1	Seguimiento y medición
Mejora (título solamente)	8.5		
Mejora continua	8.5.1	4.2	Política ambiental
		4.3.3	Objetivos, metas y programas
		4.6	Revisión por la dirección
Acción correctiva	8.5.2	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
Acción preventiva	8.5.3	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla A.2 Correspondencia entre la Norma ISO 14001:2004 y la Norma ISO 9001:2008			
ISO 14001:2004			ISO 9001:2008
Introducción	-	0.1	Introducción (título solamente)
		0.2	Generalidades
		0.3	Enfoque basado en procesos
		0.4	Relación con la Norma ISO 9004
Objeto y campo de aplicación	1.	1.	Compatibilidad con otros sistemas de gestión
		1.1	Objeto y campo de aplicación (título solamente)
		1.2	Generalidades
Normas para consulta	2.	2.	Aplicación
Términos y definiciones	3.	3.	Referencias normativas
Requisitos del sistema de gestión ambiental (título solamente)	4.	4.	Términos y definiciones
Requisitos generales	4.1	4.1	Sistema de gestión de la calidad (título solamente)
		5.5	Requisitos generales
		5.5.1	Responsabilidad, autoridad y comunicación (título solamente)
Política ambiental	4.2	5.1	Responsabilidad y autoridad
		5.3	Compromiso de la dirección
		8.5.1	Política de la calidad
Planificación (título solamente)	4.3	5.4	Mejora continua
Aspectos ambientales	4.3.1	5.2	Planificación (título solamente)
		7.2.1	Enfoque al cliente
		7.2.2	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
Requisitos legales y otros requisitos	4.3.2	5.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
		7.2.1	Enfoque al cliente
Objetivos, metas y programas	4.3.3	5.4.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
		5.4.2	Objetivos de la calidad
		8.5.1	Planificación del sistema de gestión de la calidad
Implementación y operación (título solamente)	4.4	7.	Mejora continua
Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	4.4.1 5.1	5.5.1	Realización del producto (título solamente)
		5.5.2	Compromiso de la dirección
		6.1	22
		6.3	
Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2 6.2.1	6.2.2	
Comunicación	4.4.3 5.5.3	7.2.3	
Documentación	4.4.4 4.2.1		

Responsabilidad y autoridad	(Recursos	formación y toma de conciencia
Representante de la dirección	humanos)	Comunicación interna
Provisión de recursos	Generalidades	Comunicación con el cliente
Infraestructura	Competencia,	(Requisitos de la documentación) Generalidades

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL



## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla A.2 Correspondencia entre la Norma ISO 14001:2004 y la Norma ISO 9001:2008 (Continuación)			
ISO 14001:2004			ISO 9001:2008
Control de documentos	4.4.5	4.2.3	Control de los documentos
Control operacional	4.4.6	7.1	Planificación de la realización del producto
		7.2	Procesos relacionados con el cliente (título solamente)
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
		7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
		7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo
		7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
		7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo
		7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo
		7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo
		7.3.6	Validación del diseño y desarrollo
		7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo
		7.4.1	Proceso de compras
		7.4.2	Información de las compras
		7.4.3	Verificación de los productos comprados
		7.5	Producción y prestación del servicio (título solamente)
		7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio
		7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
		7.5.5	Preservación del producto
Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7	8.3	Control del producto no conforme
Verificación (título solamente)	4.5	8	Medición, análisis y mejora (título solamente)
Seguimiento y medición	4.5.1	7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición
		8.1	(Medición, análisis y mejora) Generalidades
		8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
		8.2.4	Seguimiento y medición del producto
		8.4	Análisis de datos
Evaluación del cumplimiento legal	4.5.2	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
		8.2.4	Seguimiento y medición del producto
No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	4.5.3	8.3	Control del producto no conforme
		8.4	Análisis de datos
		8.5.2	Acción correctiva
		8.5.3	Acción preventiva
Control de los registros	4.5.4	4.2.4	Control de los registros
Auditoría interna	4.5.5	8.2.2	Auditoría interna
Revisión por la dirección	4.6	5.1	Compromiso de la dirección
		5.6	Revisión por la dirección (título solamente)
		5.6.1	Generalidades
		5.6.2	Información de entrada para la revisión
		5.6.3	Resultados de la revisión
		8.5.1	Mejora continua

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

# NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

## ANEXO B (Informativo)

### CAMBIOS ENTRE LA NORMA ISO 9001:2000 Y LA NORMA ISO 9001:2008

Tabla B.1 Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008			
Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
Prólogo	Pár. 2	S + A	<del>Las Normas Internacionales son editadas se redactan</del> de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3
Prólogo	Pár. 3, Frase 1	A	<del>Parte 2 de las Directivas ISO/IEC</del> <u>La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales</u>
Prólogo	Frase 2	S + A	<del>Los proyectos de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos son enviados se</del> circulan a los organismos miembros para votación
Prólogo	Pár 4, Frase 1	S + A	<del>Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento esta Norma</del> Internacional puedan estar sujetos a derechos de patente
Prólogo	Pár 5	S + A	<del>La Norma Internacional La Norma ISO 9001 fue ha sido</del> preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176 <i>Gestión y aseguramiento de la calidad</i> , Subcomité SC 2, <i>Sistemas de la calidad</i> .
Prólogo	Pár. 6	S	<del>Esta tercera edición de la Norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9001:1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Ésta constituye la revisión técnica de estos documentos. Aquellas organizaciones que en el pasado hayan utilizado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta Norma Internacional excluyendo ciertos requisitos, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1.2.</del>
Prólogo	Pár. 7	S	<del>Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000), que ha sido modificada para clarificar puntos en el texto y aumentar la compatibilidad con la Norma ISO 14001:2004</del> Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto, pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.
Prólogo	Pár. 8	S	<del>Los anexos A y B de esta Norma Internacional son únicamente para información.</del>
Prólogo	Nuevo pár. 7	A	<u>Los detalles de los cambios entre la tercera edición y esta cuarta edición se muestran en el Anexo B</u>
Prólogo de la versión en español	Pár. 2	A	<u>Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela</u>
Prólogo de la versión en español	Pár. 4	S + A	<u>La innegable importancia de esta norma se deriva, sustancialmente, del hecho de que ésta representa una iniciativa pionera en la normalización internacional, con la que se consigue unificar la terminología en este sector en la lengua española</u> <u>Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 STTG viene desarrollando desde su creación en el año 1999 para lograr la unificación de la</u>

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla B.1		Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (Continuación)	
Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	<u>Adición (A) o</u> <u>Supresión (S)</u>	Texto modificado
0.1	Pár. 1, Frase 2	S	<u>El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.</u>
		A	25
	Frase 3	Nuevo pár. ahora	
0.1	Pár. 4	A	_____
0.2	Pár. 2	S + A	_____
0.2	Pár. 3	A	
0.3	Pár. 1	S + A	_____ _____ _____ _____ _____
0.3	Pár. 2	S + A	_____

El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- b) sus necesidades cambiantes.
- c) sus objetivos particulares.
- d) los productos que proporciona.
- e) los procesos que emplea.
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta

Norma Internacional proporcionar uniformidad en la

estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Esta Norma

Internacional

pueden utilizarla

partes

internas y

externas,

incluyendo

organismos de

certificación, para

evaluar la

capacidad de la

organización para

cumplir los

requisitos del

cliente,

los legales y los

reglamentarios

aplicables al

producto y los propios de la organización

Para que una

organización

funcione de

manera

eficaz, tiene que

identificar

determinar y

gestionar

numerosas

actividades

relacionadas

entre sí. Una

actividad o un

conjunto de

actividades que

utiliza

recursos, y que

se gestiona con

el fin de permitir

que

los proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión de para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Las ediciones actuales de Las Normas ISO 9001 e ISO 9004 se han desarrollado como un par coherente de normas para los son normas de sistema de gestión de la calidad las cuales ha sido diseñadas que se han diseñado para complementarse entre sí, pero que pueden utilizarse igualmente como documentos independientes pero también pueden utilizarse de manera independiente. Aunque las dos normas tienen diferente objeto y campo de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como un par coherente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a satisfacer los requisitos del un cliente.

# NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla B.1 Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (Continuación)			
Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
0.3	Pár. 3	S + A	<p><u>La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de una sistema de gestión de la calidad que la Norma ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización así como de su eficacia. La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño. Sin embargo, no tiene la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.</u></p> <p><u>En el momento de la publicación de esta Norma Internacional, la Norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionará orientación a la dirección, para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio. La Norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la Norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación.</u></p>
0.4	Pár. 1	S + A	<p><u>Esta norma internacional se ha alineado con la Norma ISO 14001:1996, con la finalidad de aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.</u></p> <p><u>Durante el desarrollo de esta Norma Internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO 14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. El Anexo A muestra la correspondencia entre las Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.</u></p>
0.4	Pár. 2	S + A	<p>Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la <u>gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riegos</u>. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización integrar o alinear alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente (s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional</p>
1.1	Punto a)	S + A	a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
	Punto b)	A	b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
	Nota	S	NOTA En esta norma internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él.
		A	NOTA En esta Norma Internacional, el término "producto" se aplica únicamente a: a) el producto destinado a un cliente o solicitado por él. b) cualquier resultado previsto de los procesos de realización del

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL



## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla B.1 Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (Continuación)			
Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
1.2	Pár. 3	S + A	<p>Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplir cumplan con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.</p> <p><u>El documento normativo siguiente, contiene disposiciones que, a través de referencias, en este texto, constituyen disposiciones de esta Norma Internacional. Para las referencias fechadas, las modificaciones posteriores, o las revisiones, de la citada publicación no son aplicables. No obstante, se recomienda a las partes que basen sus acuerdos en esta Norma Internacional que investiguen la posibilidad de aplicar la edición más reciente del documento normativo citado a continuación. Los miembros de CEI y e ISO mantienen el registro de las Normas Internacionales vigentes.</u></p>
2	Pár. 1	S	<p><u>Los documentos de referencia siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).</u></p>
		A	<p><u>ISO 9000:20002005. □ Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.</u></p>
3	Pár. 1	S + A	<p>Para el propósito de este documento esta norma internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000</p>
3	Pár. 2, 3	S	<p><u>Los términos siguientes, utilizados en esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso.</u></p> <p><u>proveedor ⇄ organización ⇄ cliente</u></p> <p><u>El término "organización" reemplaza al término "proveedor" que se utilizó en la Norma ISO 9001:1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta norma internacional.</u></p> <p><u>Igualmente, el término "proveedor" reemplaza ahora al término "subcontratista".</u></p>
4.1	Punto a)	S + A	<p>a) identificar <del>determinar</del> los procesos <del>necesarios</del> para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),</p>
4.1	Punto c)	S + A	<p>c) determinar los criterios y los métodos <del>criterios y métodos</del> necesarios para asegurarse de <del>que tanto la operación</del> como el control de estos procesos sean <del>eficaces</del></p>
4.1	Punto e)	S + A	<p>e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, e</p>
4.1	Pár. 4	S + A	<p>En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte <del>a la</del> <u>conformidad del producto con los requisitos</u>, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y</p>
4.1	Nota 1	S + A	<p>grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado definido dentro del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>NOTA 1 Los <del>procesos necesarios</del> <u>para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia</u> anteriormente deberían incluir <del>incluyen</del> los procesos para <del>las actividades de gestión de la dirección, la provisión de</del></p>

recursos, la realización del medición, el  
producto y las mediciones, la análisis y la mejora.

27

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla B.1 Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (Continuación)			
Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
4.1	Nuevas Notas 2 y 3	A	<p><u>NOTA 2 Un "proceso contratado externamente" es un proceso que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.</u></p> <p><u>NOTA 3 Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:</u></p> <p><u>a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,</u></p> <p><u>b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso,</u></p> <p><u>c) la capacidad para conseguir el control necesario a través de la aplicación del apartado 7.4.</u></p>
4.2.1	Punto c)	S + A	<u>c) los procedimientos documentados y los registros</u>
4.2.1	Punto d)	S + A	<u>requeridos por en esta Norma Internacional, y</u>
			<u>d) los documentos, incluidos los registros necesitados por la organización que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos y</u>
4.2.1	Punto e)	S	<u>e) los registros requeridos por esta norma internacional (véase 4.2.4).</u>
4.2.1	Nota 1	S + A	<p><u>NOTA 1 Cuando aparece aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.</u></p>
4.2.3	Pár. 1	A	<p><u>Los documentos requeridos, por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.</u></p>
4.2.3	Punto c)	S + A	<u>c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente revisión actual de los documentos,</u>
4.2.3	Punto f)	S + A	<u>f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y</u>
4.2.4	Pár. 1	S + A	<p><u>Los registros deben establecerse y mantenerse establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. La organización debe establecer. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la el tiempo de retención y la disposición de los registros.</u></p>

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla B.1 Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (Continuación)			
Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
5.4.2	Punto a)	A	<del>a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad. y</del>
5.5.2	Pár. 1	S + A	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya
5.6.1	Pár. 1	Cambio de lugar	La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.
5.6.2	Título del capítulo	A	Información de entrada para la revisión
5.6.2	Pár. 1	A	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: a) los resultados de auditorías, <del>—</del> b) la retroalimentación del cliente, c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, d) el estado de las acciones correctivas y preventivas, e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y g) las recomendaciones para la mejora.
6.2.1	Pár. 1	S + A	El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.
	Nueva Nota	A	NOTA La conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por el personal que desempeña cualquier tarea dentro del sistema de gestión de la calidad.
6.2.2	Título del Capítulo	S + A	Competencia, formación y toma de conciencia y formación
6.2.2	Puntos a) y b)	S + A	a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad conformidad con los requisitos del producto, b) cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades para lograr la competencia necesaria.
6.3	Punto c)	A	c) servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).
6.4	Nueva Nota	A	NOTA El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla B.1 Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (Continuación)			
Nº de Capítulo	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
ISO 9001:2000			
7.1	Punto b)	A	b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto;
7.1	Punto c)	A	c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, <u>medición</u> , inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo;
7.1	Notas 1 y 2	S + A	<u>NOTA 1</u> Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad ( <u>incluyendo</u> los procesos de realización del producto) y los recursos a aplicar que deben aplicarse a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de la calidad. <u>NOTA 2</u> La organización también puede aplicar los requisitos citados en el apartado 7.3 para el desarrollo de <u>los procesos de realización del producto</u>
7.2.1			
	Punto c)	S + A	c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con <u>el aplicables al producto, y</u>
	Punto d)	S + A	d) cualquier requisito adicional determinado por que la organización considere necesario.
	Nueva Nota	A	<u>NOTA</u> Las actividades posteriores a la entrega incluyen, <u>por ejemplo, acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.</u>
7.3.1	Nueva Nota	A	<u>NOTA</u> La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos diferentes. Pueden <u>llevarse a cabo y registrarse de forma separada o en cualquier combinación que sea adecuada para el producto y para la organización.</u>
7.3.2	Pár. 2	S + A	Estos Los elementos deben revisarse para verificar su adecuación de entrada deben revisarse para comprobar <u>que sean adecuados. Los</u> requisitos deben estar completos, <u>sin ambigüedades y no</u> deben ser contradictorios.
7.3.3	Pár. 1	S + A	Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.
7.3.3	Nueva Nota	A	<u>NOTA</u> La información para la producción y la prestación del servicio puede incluir detalles para la preservación del producto.
7.3.7	Párr. 1 y 2	Sin cambio de texto. Fusión de los párrafos	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. <u>Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).</u>
7.4.1	Pár. 1	S + A	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance el grado del control aplicado al proveedor y al <u>producto adquirido debe depender del impacto del producto</u> adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL



## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla B.1 Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (Continuación)			
Nº de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla / Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
7.4.2	Pár. 1	A	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado: a) <del>los</del> requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
			b) <del>los</del> requisitos para la calificación del personal, y
			c) <del>los</del> requisitos del sistema de gestión de la calidad.
7.5.1	Punto d)	S + A	d) la disponibilidad y uso de dispositivos equipos de seguimiento y medición,
7.5.1	Punto f)	A	f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.
7.5.2	Pár. 1	S + A	La organización debe validar aquellos procesos todo proceso de producción y de prestación del servicio donde cuando los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que y, como consecuencia, las deficiencias se hagan aparentes aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.
7.5.2	Punto b)	A	b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal
7.5.3	Pár. 2	A	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.
7.5.3	Pár. 3	S + A	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto y mantener registros (véase 4.2.4).
7.5.4	Pár. 1, Frase 3	S + A	Si cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda pierde, deteriore deteriore o que de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros (véase 4.2.4)
7.5.5	Nota	A	NOTA La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual y los datos personales.
	Pár. 1	S + A	La organización debe preservar la conformidad del el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Esta Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.
7.6	Título	S + A	Control de los dispositivos equipos de seguimiento y de medición
7.6	Pár. 1	S + A	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los dispositivos equipos de medición y seguimiento seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados, (véase 7.2.1).
7.6	Punto a)	S + A	a) <del>calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos</del> especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales internacionales o nacionales, cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4);

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

# NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla B.1 Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (Continuación)			
Nº de Capítulo	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
ISO 9001:2000			
7.6	Punto c)	S + A	c) identificarse para poder determinar el estado de calibración;
7.6	Pár. 4, Frase 3	Ahora nuevo Pár. 5, sin cambios	c) estar <u>identificado para poder determinar su estado de calibración</u> ;
7.6	Nota	S + A	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4). NOTA Véanse las Normas ISO 10012-1 e ISO 10012-2 a modo de orientación.
			NOTA La confirmación de la capacidad del software para <u>satisfacer su aplicación prevista incluiría habitualmente su verificación y gestión de la configuración para mantener la idoneidad para su uso.</u>
8.1	Punto a)	S + A	a) demostrar la conformidad del producto con los requisitos del producto.
8.2.1	Nueva Nota	A	NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.
8.2.2	Nuevo Pár. 3	A	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.
8.2.2	Pár. 3	Ahora Pár. 4	Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).
8.2.2	Pár. 4 Frase 1	S + A Ahora Pár. 5 A	Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4). La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para <del>eliminar las no conformidades detectadas</del> y sus causas.
8.2.2	Nota	S + A	NOTA Véase la Normas ISO 19011 las Normas ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3 a modo de para orientación.
8.2.3	Pár. 1, Frase 3	S	Cuando no se alcanzan los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.
8.2.3	Nueva Nota	A	NOTA Al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la organización considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
8.2.4	Pár. 1	S + A	La organización debe medir y hacer un seguimiento de hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
	Pár. 2	S + A	Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4).
	Pár. 3	A	La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad

pertinente y, cuando corresponda,  
por el cliente.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

## NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)

Tabla B.1	Cambios entre la Norma ISO 9001:2000 y la Norma ISO 9001:2008 (Continuación)		
N° de Capítulo ISO 9001:2000	Párrafo/ Figura/ Tabla/ Nota	Adición (A) o Supresión (S)	Texto modificado
8.3	Pár. 1, Frase 1 y 2	S + A	La organización debe asegurar de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional <del>intencionados</del> . Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado. Se debe establecer un procedimiento <del>documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades</del> relacionadas para tratar el producto no conforme.
8.3	Pár. 2	A	Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:
8.3	Nuevo punto d)	A	d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.
	Pár. 3	Movido para ser Pár. 4	Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.
	Pár. 4	Movido para ser Pár. 3	Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
	Pár. 5	Ahora nuevo punto d)	Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido
8.4	Punto b)	S + A	Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.
	Punto c)	A	b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1), (véase 8.2.4),
	Punto d)	A	c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4), y d) los proveedores (véase 7.4)
8.5.2	Pár. 1	S + A	La organización debe tomar acciones para eliminar la causa <del>las causas de las no conformidades</del> con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.
8.5.2	Punto f)	A	f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
8.5.3	Punto e)	A	e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.
Anexo A	Completo	S + A	Actualizado para comparar La Norma ISO 9001:2008 con la Norma ISO 14001:2004
Anexo B	Completo	S + A	Actualizado para comparar La Norma ISO 9001:2008 con la Norma ISO 9001:2000
Bibliografía	Nuevas Referencias y Referencias modificadas	S + A	Actualizado para reflejar las normas nuevas (incluyendo la Norma ISO 9004, que se encuentra en revisión), las nuevas ediciones de normas o las normas anuladas.

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL

**BIBLIOGRAFÍA**

1

[1]

[2]

[3]

[4]

[5]

[6]

[7]

[8]

[9]

[10]

[11]

[12]

[13]

[14]

[15]

[16]

[17]

ISO 10003:2007, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones.

ISO 9004 <sup>1</sup> , Gestión para el éxito sostenido de una organización. Un enfoque basado en la gestión de la calidad	ISO 10005:2005, Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para los planes de la calidad.  ISO 10006:2003, Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la calidad en los proyectos.  ISO 10007:2003, Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la configuración.  ISO 10012:2003, Sistemas de gestión de las mediciones. Requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición.  ISO/TR 10013:2001, Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.
ISO 10001:2007, Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.	ISO 10014:2006, Gestión de la calidad. Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos.  ISO 10015:1999, Gestión de la calidad. Directrices para la formación.  ISO/TR 10017:2003, Orientación sobre las técnicas estadísticas para la Norma ISO 9001:2000.  ISO 10019:2005, Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios
ISO 10002:2004, Sistemas de gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.	ISO 14001:2004, Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.  ISO 19011:2002, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.  IEC 60300-1:2003, Gestión de la confiabilidad. Parte 1: Sistemas de gestión de la confiabilidad.  IEC 61160:2006, Revisión de diseño.  Pendiente de publicación (Revisión de la Norma ISO 9004:2000).



---

## **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001 (Tercera actualización)**

- [18] ISO/IEC 90003:2004, Ingeniería del software. Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 al software.
- [19] Principios de la gestión de la calidad<sup>2</sup>, ISO, 2001 [Folleto]
- [20] ISO 9000 Selección y uso<sup>2</sup>, ISO, 2008 [Folleto]
- [21] ISO 9001, Para la pequeña empresa. Qué hacer; Recomendación del Comité Técnico ISO/TC 176<sup>3</sup>. ISO, 2002
- [22] ISO Management Systems<sup>4</sup>
- [23] Sitios Web de referencia:
- <http://www.iso.org>
- <http://www.tc176.org>
- <http://www.iso.org/tc176/sc2>
- <http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup>

---

<sup>2</sup> Disponible en la página Web <http://www.iso.org>

<sup>3</sup> Pendiente de actualización y alineación con la Norma ISO 9001:2008.

<sup>4</sup> Publicación bimensual que proporciona una amplia cobertura de los desarrollos relacionados con las

normas de sistemas  
de gestión de ISO,  
incluyendo noticias  
de implementación  
en diferentes  
organizaciones  
en el mundo.  
Disponible en la  
Secretaría Central de  
ISO (sales@iso.org).

3

5

COPIA PARA USO EDUCATIVO, VERSION NO VALIDA PARA USO COMERCIAL